

**Prof. Dr. Martin Schmidberger**

Leiter Customer Interactions

Generalbevollmächtigter

ING-DiBa AG

[martin.schmidberger@ing.de](mailto:martin.schmidberger@ing.de)

Frankfurt am Main, 28.3.2023

## AGB-Zustimmungspflicht mit unerwünschten Folgen für Kunden – ein erster Erfahrungsbericht aus der Praxis

Stellungnahme der ING-DiBa AG zum Antrag der Fraktion der CDU/CSU „Geschäftsbeziehungen im Bankenverkehr auch in Zukunft rechtssicher gestalten“ (Drucksache 20/4888, Anhörung am 29.3.2023)

**In der Diskussion um die Zustimmungspflicht von AGB-Änderungen möchten wir den Blick insbesondere auf problematische Auswirkungen richten, die sich aus der neuen Praxis für unsere Kundinnen und Kunden ergeben können. Auf Basis unserer bisherigen Erfahrungen bei der praktischen Umsetzung von AGB-Änderungen wissen wir, dass fehlende Zustimmung zu AGBs zu erheblichen Problemen und unerwünschten Folgen für Kund:innen führen kann, die in der Diskussion nicht immer deutlich werden.**

**Abwanderungswillige Kund:innen können ohnehin ihr Girokonto jederzeit wechseln, bereits seit 2016 auch unterstützt durch die gesetzliche Kontenwechselhilfe. Der aktuelle Zustimmungsmodus zu den AGBs ist aber insbesondere für weniger gut informierte und „passive“ Kund:innen insofern problematisch, weil er zu unerwünschten Kündigungen seitens der Bank führen kann.**

### Bisherige Erfahrungen der ING mit der Notwendigkeit zu aktiver Zustimmung

- **Umsetzung des BGH-Urteils im 2. Halbjahr 2022 erfolgt.** Mit mehr als 9 Millionen Kundinnen und Kunden – hiervon über 3 Millionen Hausbank-Kunden mit Girokonto – ist die ING eine der größten Banken für Privatkunden in Deutschland. Die erforderliche Zustimmung unserer Kund:innen zu unseren neuen AGBs haben wir im Zeitraum vom Juli – November 2022 eingeholt. Konkret ging es in unserem Fall insbesondere um die Einführung einer Gebühr von 0,99 € pro Monat für die Nutzung der Girocard.
- **Hohe Zustimmung von 95% der Kunden zu AGB-Änderungen:** Es ist uns als digitale, kundenorientierte Bank gelungen, von rund 95 % unserer Kund:innen die erforderliche AGB-Zustimmung zu erhalten – zumeist auf digitalem Wege, teilweise aber auch per postalischer Kontaktaufnahme.

- **Kündigungen bei ausbleibender Zustimmung sind unausweichlich:** In unserem Fall verbleiben somit rund 5 % der Girokonto-Kund:innen (ca. 150.000 Kund:innen; hochgerechnet auf den Gesamtmarkt ca. 3-4 Mio. Kund:innen), bei denen keine Zustimmung vorliegt. **Eine Kündigung dieser Kundenbeziehungen ist perspektivisch – leider – unausweichlich**, um weiterhin einfache, standardisierte und damit kostengünstige Produkte anbieten zu können. Das parallele Bestehen unterschiedlicher AGBs (und damit auch unterschiedlicher Entgelte) würde die Bank vor hohe logistische und kommunikative Probleme stellen. Zudem ist die Berechnung unterschiedlicher Entgelte unfair gegenüber den Kund:innen.
- **Kunden können ihr Girokonto bereits heute jederzeit kündigen...** Als Bank sind wir selbstverständlich bestrebt, Kündigungen, wo immer möglich, zu vermeiden. Sofern sich unsere Kunden *aktiv* gegen unsere AGBs und Entgeltordnungen entscheiden und daher die Bank in Folge *einer bewussten Entscheidung* verlassen möchten, akzeptieren wir dies natürlich. Girokonto-Kunden haben ohnehin die Möglichkeit, ihr Konto jederzeit zu kündigen und ggf. zu einem günstigeren Anbieter zu wechseln. Um zu verhindern, dass der mit einem solchen Wechsel verbundene organisatorische Aufwand diese Flexibilität de facto einschränkt, wurde mit dem Inkrafttreten des Zahlungskontengesetzes im Jahr 2016 zudem eine gesetzliche Kontenwechselhilfe eingeführt. Diese macht den beteiligten Kreditinstituten klare organisatorische und zeitliche Vorgaben, um eine schnelle und für die Kund:innen unkomplizierte Abwicklung des Wechselvorgangs zu gewährleisten.
- **...aber bankseitige Kündigungen sind vor allen für weniger gut informierte Kund:innen problematisch.** Eine bankseitige Kündigung ist für all jene Kund:innen problematisch, die ihre Zustimmung nicht *aktiv verweigern*, sondern aufgrund fehlender Aufmerksamkeit und Interesse keine Zustimmung erteilt haben, somit „schweigen“. Diese Passivität vieler Kontoinhaber wird nun zu einer aus Kundensicht potenziell unerwünschten Kündigung ihres Girokontos führen. Aus vielen Kundenkontakten wissen wir, dass eine fehlende Zustimmung häufig an mangelndem Interesse, geringer Lesequote der Korrespondenz usw. liegt. Wir vermuten, dass der Großteil (ca. 80 %) der Kund:innen, die unseren neuen AGBs bisher nicht zugestimmt haben, in diese „passive“ Kategorie fällt. Nur ein deutlich geringerer Teil hat sich vermutlich bewusst gegen eine Zustimmung entschieden.
- **Risiken und Probleme für unsere Kund:innen.** Wir müssen davon ausgehen, dass ein Großteil der Kund:innen auch nach dem Durchlaufen von Mahn- und Erinnerungstufen keine aktive, bewusste Kenntnis von der anstehenden Kündigung haben wird. Die Kontolöschung wird daher aus subjektiver Kundensicht unvorbereitet und kurzfristig erfolgen. Bei fehlender Vorbereitung können die Folgen schwerwiegend sein: Gehalts- und Mietzahlungen kommen nicht mehr an, Daueraufträge werden nicht bedient, Zahlungskarten funktionieren nicht mehr etc. Hieraus können sich echte Problemlagen für die Betroffenen ergeben.

Zusammenfassend möchten wir hervorheben, dass im Rahmen der aktuellen Regelung Banken wie die ING aufgrund fehlender AGB-Zustimmung zu Kündigungen gezwungen sein werden, die weit überwiegend nicht im Interesse der Kundinnen und Kunden liegen und die zu schwerwiegenden Folgen für die Betroffenen führen können.

Um solche Folgen zu vermeiden, braucht es einen rechtssicheren und praxistauglichen Mechanismus für die Änderung von Entgelten bei Zahlungsverkehrskonten, der allenfalls bei grundlegenden Veränderungen des Vertragsverhältnisses eine explizite Zustimmung der Kund:innen erfordert.